

michael hill

LAPHO

POLITIQUE

D'ACCESSIBILITÉ

DU SERVICE À LA

CLIENTÈLE

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE CLIENTÈLE

NOTRE ENGAGEMENT

Michael Hill Jeweler (Canada) Ltée (ci-après appelé « Michael Hill ») s'engage à respecter ses obligations actuelles et permanentes, en vertu des codes des droits de la personne de l'Ontario et du Manitoba, en ce qui a trait à la non-discrimination.

Michael Hill comprend ses obligations qui lui incombent en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et de la Loi de 2013 sur l'accessibilité pour les Manitobains, en ce qui concerne l'établissement de normes d'accessibilité pour le service à la clientèle. Nous nous efforçons de fournir un service accessible et équitable à chacun de nos clients et d'agir dans le respect de la diversité, de l'intégration, de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.

Michael Hill s'engage à servir avec excellence tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nous veillerons à ce que tous les clients bénéficient des mêmes possibilités d'accès à nos produits et services.

FOURNIR DES BIENS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Michael Hill s'engage à servir tous les clients, y compris les personnes handicapées, en supprimant les obstacles susceptibles de survenir dans le cadre de ses activités, et s'acquittera de ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

COMMUNICATION

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap, en travaillant avec elles pour comprendre quelle méthode de communication leur convient le mieux. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos biens et services. Dans les cas où l'appareil fonctionnel pose un problème de sécurité ou d'accessibilité, d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accessibilité à nos biens et services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et connaisse les différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens et services.

UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public. Lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux, les animaux d'assistance doivent être sous la garde et le contrôle de leur propriétaire en tout temps. Nous veillerons à ce que tous les membres de l'équipe soient formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

PERSONNES DE SOUTIEN

Lorsqu'un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Michael Hill veillera à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette dernière.

AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

Michael Hill avisera les clients en cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des installations dont les personnes handicapées se servent normalement. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des installations ou services de remplacement offerts, le cas échéant. L'avis sera placé à l'entrée de nos locaux.

FORMATION POUR LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Michael Hill fournira une formation de tous les membres de l'équipe et aux tiers qui traitent avec le public en notre nom, ainsi qu'à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. Cette formation sera dispensée à toutes les personnes auxquelles s'applique la présente politique dès que possible après qu'elles se seront vu confier les tâches qui leur incombent.

La formation comprendra les éléments suivants :

- L'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et ses exigences,
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps,
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien,
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services de Michael Hill.
- Les politiques, pratiques et procédures relatives à la norme en matière de service à la clientèle de Michael Hill Canada

Le personnel concerné sera formé aux politiques, pratiques et procédures qui portent sur la manière dont les services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures. .

AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

Michael Hill mettra à disposition, sur demande, les documents requis par la Loi provinciale sur les droits à l'accessibilité dans des formats de substitution. Tout sera mis en œuvre pour fournir le document demandé dans les meilleurs délais. Cette politique est affichée sur le site Web de Michael Hill Canada.

RÉTROACTION

Michael Hill accueille favorablement les commentaires sur la manière dont nous fournissons le service client accessible. Les commentaires concernant la manière dont nous fournissons des biens et des services aux personnes handicapées et la manière dont nous répondons à leurs attentes sont les bienvenus et appréciés. Toute préoccupation fera l'objet d'une enquête et d'une réponse dans les meilleurs délais.

Les commentaires peuvent être soumis de la manière suivante :

Par courriel: px@michaelhill.ca

Par téléphone: 1-855-354-4455 (demandez le service des ressources humaines)

Michael Hill veillera à ce que notre processus de retour d'information soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication sur demande.

MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE OU D'AUTRES POLITIQUES

NUMÉRO DE RÉVISION	MOTIF DE LA RÉVISION	DATE DE RÉVISION
1	Mise à jour de la politique	6-Nov-17
2	Mise à jour de la politique pour inclure la Loi sur l'accessibilité pour le Manitoba	25-Oct-18